

# 金融商品及消費者權益相關法律知識訊息



## -銀行篇-

### 目錄

房貸一點靈 .....	2
使用電子銀行小秘訣 .....	20
存款應如何保障自身權益 .....	27
使用現金卡應如何保障自身權益 .....	36



# 金融商品及消費者權益相關法律知識訊息



## -銀行篇-

### 房貸一點靈

「買房子」--是人生一大事，為自己或心愛的家人購置一棟可以遮風避雨的房子，那是多少人畢生追求的梦想，但是，在圓夢的同時，也會面臨一個很現實的問題，那就是---錢從哪裡來？

動輒數百萬甚至上千萬元的房屋價款，對大多數人來說，仍然是一筆很大的負擔，除了自己的積蓄或長輩的資助以外，有大部分的購屋資金，還是來自於銀行的貸款，而且「房屋貸款」往往長達十年、二十年之久，所以，辦理房屋貸款時，務必要慎重的挑選符合自己財務狀況的借款條件及借款銀行，並且仔細的閱讀所有契約條款，充分瞭解各項權利義務以後再簽訂契約，記住「貨比三家不吃虧」、「瞭解契約有保障」！

房貸契約是規定借款人與銀行之間權利義務關係的重要法律文件，因此，契約條文中不可避免的會使用很多的法律用語，對借款人而言，並不容易瞭解；金管會希望透過這本小冊子，幫助借款人瞭解房貸契約條款，使借款人更明瞭自身的權益，讓每一位購屋者的夢想都能圓滿落實。





\* 適合的房屋貸款，才是購屋理財的好幫手

銀行、信用合作社、農漁會信用部、壽險公司及台灣郵政等金融機構，都有提供房屋貸款業務，但各金融機構提供的服務及借款條件並不相同，提醒借款人千萬不要只注意借款利率的高低。而忽略了其他的借款條件（例如，還款方式、利率如何調整、提前還款違約金等等），借款前一定要多比較、多瞭解，務必依據自身的財務狀況挑選適合的借款機構和借款條件，金管會特別設計「房貸工作底稿」（如附表），協助您瞭解並選擇適合的房貸，請多加利用喔！

\* 選擇房屋貸款時，請注意下列基本項目

1. 借款金額
2. 借款利率的計算方法，以及借款利率調整頻率
3. 借款期間、有無本金寬限期
4. 還款方式、繳款日期及每期還款金額
5. 總費用年百分率
6. 選擇使用優惠房貸利率時，有無提前還款的限制，及該提前還款違約金的計算方式
7. 遲延還本付息時，違約金及遲延利息之計算
8. 加速條款的內容
9. 是否要求徵提保證人





10.辦理不動產抵押時，抵押權所擔保的債務有哪些

11.其他費用，例如代償費、開辦費、代書費、登記規費、印花稅、設定費、火險及地震險費用等

12.每月償還本息以不超過月收入 1/3 為宜

註：所謂本金寬限期是指貸款初期，銀行同意客戶只繳利息，不須攤還本金的期間。建議借款人在寬限期期間就要做好理財規劃，因為寬限期過後，借款人要在剩餘的期間攤還本金及利息，後期的財務負擔會較寬限期明顯為重。

\* 無論有多急，也要將契約條文看清楚

依據消費者保護法規定，消費者在簽訂定型化契約前，可以要求合理的契約審閱期；而銀行預先印製好的房貸契約，也是定型化契約的一種。因此，借款人在簽訂房貸契約前，可以依前述規定，要求合理的審閱期間（例如，五天），仔細閱讀每一條條款，充分瞭解契約內容後再簽約。另外，目前各銀行都已經在網站上公告購屋、購車、信用卡等定型化契約，借款人也可至銀行網頁自行下載空白的房貸契約書作為參考。

註：所謂「定型化契約條款」是指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。而「定型化契約」係指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內





容之全部或一部而訂定的契約；例如，銀行事先印製好的房屋貸款契約書等、各種存款開戶契約書等，都是定型化契約的一種。

\* 記得拿乙份契約影本或複本

借款人千萬要記得，簽完約以後要向銀行索取乙份契約複本或者是註明「與正本完全相符」的契約影本，並且妥善保管該契約，當有爭議或糾紛發生時，就可以檢視原約定條款，利用契約上所記載的服務專線電話向銀行查詢，爭取自己的權益。

\* 「總費用年百分率」--小小數字、大大功能

「優惠利率大放送，借款利率 2.53%，手續費只要 3,000 元」、「前 6 個月 2.03%，第 7 個月起 2.6%，區區 1,000 元徵信費即可辦理。」、「前 6 個月 2.25%、7~24 個月 2.44% 第 3 年起 3%，免收任何費用。」……

各種複雜的借款方案讓人眼花撩亂，不知如何選擇？事實上，銀行辦理房屋貸款時，會依所提供的服務收取相關費用，例如；開辦費、手續費、徵信費、處理費等等，而這些費用都是借款人辦理貸款的成本以及負擔，因此，如何選擇一個「名符其實」的「優惠」貸款，就要靠「總費用年百分率」了。





所謂的「總費用年百分率」，就是根據借款利率、借款期間以及辦理貸款所需支付的相關總費用，所計算出來的一個百分率，可以相對的反應出各種貸款的「真實負擔」，以上開三個貸款方案而言，假設借款金額為 200 萬元，借款期間為 20 年，換算成「總費用年百分率」分別是 2.55%、2.57% 以及 2.87%，現在，您知道哪一個才是真正的「優惠」了吧！

從 95 年 1 月 1 日起，各金融機構都必須在貸款的廣告中，揭露「總費用年百分率」，在該機構的網站上，也會提供計算「總費用年百分率」的公式，所以，聰明的借款人，辦理房貸時，除了要知道「借款利率」外，也要問問「總費用年百分率」到底多少？涵蓋哪些「總費用」項目？可別忘記這個重要的資訊喔！

註：1. 「總費用年百分率」並不等於借款利率。

2. 逾期還款違約金、代書費、保險費等不屬於「總費用」的範圍。

\* 公告利率調整時，銀行必須通知借款人

房屋貸款利率通常是依據銀行公告的「基準利率」或「其他指標利率」加碼計算，例如，借款利率依據銀行定儲指數利率加碼 0.5% 計算，那麼如果銀行的定儲指數利率調高時，也就是借款利率會跟著上升！





所以，如果銀行調整這些公告利率時，就應該將調整後的利率通知借款人，而通知方式除了包括在銀行的營業場所及網站公告以外，銀行必須依據與借款人的約定方式（例如，電話通知、簡訊通知、書面通知、電子郵件、存摺登錄、繳息收據列印、自動櫃員機螢幕顯示或報紙公告等）通知借款人，如果沒有在契約中約定通知的方式，那銀行就要以書面通知借款人了。

如果，銀行調高利率時，沒有依據約定的方式通知借款人，那銀行就只能依原約定利率計算借款利息，所以，借款人簽訂借款契約時，也別忘記看一下利率調整的通知方式喔！

另外，提醒借款人，收到房貸利率調整的訊息後，可以向借款銀行要求提供依調整利率計算的本息攤還方式及本息攤還表，以便瞭解自己下一期要繳多少錢，以做好日後繳款的理財規劃，當然借款人也可以用電話洽詢借款銀行，或者是利用借款銀行網站登載的試算公式自己計算。

\* 借款人（保證人）搬家時，千萬記得通知銀行

這是一個經常被忽略的小細節，卻對借款人（保證人）有重大的影響，因為，在房貸契約中都會約定，借款人（保證人）住所或通信處所變更時，要告知銀行，如果沒有通知銀行，而銀行將相關資料寄到原留地址，在法律上就等於已經通知到借款人（保證人）





了。因此，為了避免漏失銀行函寄的重要資訊（例如，前面提到的利率調整通知），簽訂借款契約後，不論是住所、通信處所或聯絡電話變更時，最好記得通知銀行，以免因為這樣而損及自己的權益。

\* 加速條款--銀行要求借款人增「加」還款「速」度的重要依據

房屋貸款通常是約定分期還款，借款人可以在借款期間內，按約定的分期期數還本付息，除非有特別的約定，否則銀行是不可以要求借款人提前還款的，在法律上，這就稱之為「期限利益」。

可是，如果銀行認為債權有不保的可能時，就可以依據事實情形引用加速條款中符合的條款要求借款人「增『加』還款『速』度」，到時候不論房貸契約所約定的還款期間是否已經到期，借款人都會喪失期限利益，而必須依照銀行的要求立即清償全部或部分的債務，這就是社會大眾所稱的「加速條款」。

公平交易委員會為了保障消費者權益，規定銀行可以行使的加速條款有以下 9 項；而且銀行如果要依據其中的第 6 項至第 9 項事由行使加速條款時，必須要於合理期間通知或催告借款人：

- 1.任何一宗債務不依約清償本金時；
- 2.依破產法或消費者債務清理條例聲請和解、聲請宣告破產、聲請公司重整、經票據交換所通知拒絕往來、停止營業，清理債務時；





- 3.依約定原負有提供擔保之義務而不提供時；
- 4.因死亡而其繼承人聲明為限定繼承或拋棄繼承時；
- 5.因刑事而受沒收主要財產之宣告時；
- 6.任何一宗債務不依約付息時；
- 7.擔保物被查封或擔保物滅失、價值減少或不敷擔保債權時；
- 8.借款人對金融業者所負債務，其實際資金用途與該業者核定用途不符時；
- 9.受強制執行或假扣押、假處分或其他保全處分，致金融業者有不能受償之虞者。

當然，除了以上 9 種加速條款以外，銀行也可以與借款人另外議定其他加速事由，可是，依據公平交易委員會規定，所議定的其他加速條款，必須於契約中以粗體或不同色之醒目方式為記載，所以，房貸契約中，加粗或不同顏色的條款更要特別看清楚。

\* 逾期末繳款，銀行「至少」會加收「遲延利息」、「違約金」，還有.....

借款人如果沒有按期繳款的時候，除了原來應繳的本金及利息以外，銀行通常會針對遲延繳付的「本金」部分，另外收取「遲延利息」。簡單來說就是「遲延繳款期間內，依據遲延利率所計算的利息」，大部分的銀行都是約定以借款利率為遲延利率，但是，也





有一些銀行會約定比借款利率還要高的利率當成遲延利率 ( 例如，借款利率為 2.5%，遲延利率為 3.5%，一旦借款人遲延還款時，遲延期間內就要以 3.5% 來計算遲延利息了 )。

「違約金」簡單來說就是借款人逾期繳款的罰金，現在各銀行對於違約金的收取，都採取兩段式的計算方法，如果借款人遲繳的時間沒有超過 6 個月，那就以應繳納「本息」按貸款利率的 10% 計收違約金，如果，超過 6 個月了，就從第 7 個月開始，以應繳納「本息」按貸款利率的 20% 計收違約金。注意喲！遲延利息只能針對

「本金」來計收，可是，違約金是依據「本息」來計收的，而且，萬一銀行進行催收程序了，借款人還要負擔催收以及法院的費用，因此，借款人務必要按期繳款，以免增加自己的負擔。

\* 想要提前清償房貸減輕負債，但銀行為何要收「提前清償違約金」？

這是很多人的疑問！基本上，借款利息是銀行主要的營業收入之一，當借款人提前還款時，對銀行的營業收益、資金調度或財務規劃都會產生影響，因此銀行如果辦理「得隨時清償」的房貸，成本相對較高，這個成本就會反映在借款利率上面。而「限制清償期間」的房貸，等於維護銀行在一定期間內的利息收入，讓銀行的相對成本降低。所以「限制清償期間」的房貸利率一般會比「得隨時清償」的房貸利率低，如果選擇「限制清償期間」的借款人提前還





款時，銀行的利息收入將減少，相對成本提高了，當然就會收取提前清償違約金，以補貼墊高的成本。

依據公平交易委員會規定，金融業者應提供房屋貸款借款人自由選擇「限制清償期間」的房貸或「得隨時清償」的房貸，並向借款人說明利率計算方式及借款條件。因此，借款人向銀行申請房貸時，請務必參酌自身的財務及資金狀況，選擇辦理「限制清償期間」或「得隨時清償」的房貸，如果借款人選擇「限制清償期間」的房貸，以後要提前還款，當然就必須要支付與銀行約定的「提前還款違約金」。

此外，各銀行對提前還款違約金的計收方式並不相同，例如，有的銀行採「借款總額」的某一百分比來計算，有的銀行依「還款金額」或「本金餘額」的百分比計算，所以，簽約前務必仔細閱讀一下相關條款喔！

註：想要進一步瞭解「提前清償違約金」，可至行政院公平會網站

<http://www.ftc.gov.tw/>查詢「金融業者收取房屋貸款提前清償

違約金案件之處理原則」；或至中華民國銀行商業同業公會全

國聯合會網站 <http://www.ba.org.tw/>查詢「中華民國銀行公會

會員授信準則」第 9 條條文。





\* 「人保」？「物保」？有哪裡不一樣？

「他不還錢，我負責還到底」--非常豪邁的一句話，但是，卻是很沉重的法律責任，這就是俗稱的「人保」；對借款「人」所欠的款項作擔「保」，只要借款人沒有還清的債務，就是「人保」的責任。而「物保」--就是以「物」的價值擔「保」借款人所欠的款項，一旦借款人欠錢不還，這個「物」就會「被賣掉」來還債！

舉例來說，小華向銀行借款 200 萬元，阿寶當保證人（人保），小吳則只提供自己的房地為擔保（物保），假設小華積欠銀行 180 萬元，而銀行拍賣小吳的房地，只賣到 150 萬元，那銀行以後只能對小華或阿寶求償不足的 30 萬元，而不能向小吳求償不足的款項。這就是「人保」與「物保」的最大不同點！

\* 「保證」和「連帶保證」有什麼不同？

「保證」，簡單來說就是「如果借款人不能清償債務時，就由保證人代為清償」，因此，必須要銀行先向主債務人求償不足，保證人才有代為還款的義務喔！

所以，如果債權銀行沒有「先」去對借款人「訴」追並且強制執行，就去對保證人訴追時，那保證人就可以對「抗」並為自己「辯護的「權」利，這就是我們經常聽到的「先訴抗辯權」，這種「先訴抗辯權」是法律保護保證人的獨有方式，可是，如果保證人同意





放棄「先訴抗辯權」，那麼，債權銀行就可以直接的對保證人追償了。

「連帶保證」雖然也是「保證」的一種，但是，責任完全不同，連帶保證人與借款人負同樣的債務責任，而且根本就不能主張「先訴抗辯權」，當借款人沒有履行債務時，債權銀行仍可以對借款人或連帶保證人中的任何一人或全體求償並就其財產強制執行。

註：所謂「求償不足」，是指銀行依經濟實質客觀認定，經踐履相關求償程序，例如對債務人進行催收、調查財產狀況及向財政部財稅資料中心查調債務人納稅資料及財產資料等，可證實主債務人確屬無資力或不能償還者。

\* 什麼是「特定債務保證」？什麼是「最高限額保證」？

所謂的「特定債務保證」，是指保證人與銀行約定，對借款人与銀行間的某一個特定債務負保證責任，例如，保證人同意對借款人在 96 年 8 月 8 日向 A 銀行貸款 200 萬元的債務擔任保證人，那麼，保證人的責任就是這份特定的借款契約了，就算是借款人積欠銀行其他的債務沒有清償，保證人也不必負責，這種保證方式，通常是保證人在借款人簽立的借款契約上一起簽章。可是，因為民法第 740 條有規定，除契約另有訂定外，保證債務是包含主債務之利息、違約金、損害賠償及其他從屬於主債務之負擔。所以，保證人





的保證責任除了這個 200 萬元以外，還包括因為這個 200 萬元而發生的利息、違約金等等，不一定只有 200 萬元喔！

所謂的「最高限額保證」，就是由保證人與銀行約定一個上限金額，在這個上限金額範圍內，就銀行與借款人間所生一定範圍內的債務（例如過去、現在及將來所發生的票據、墊款、保證、借款等債務），由保證人予以保證，這就是「最高限額保證」，這種保證通常是由保證人另外簽乙份保證契約。

最高限額保證契約如果有約定保證期間，那麼，保證人只對在保證期間內所發生的債務，於不超過保證金額範圍內負保證責任，如果沒有約定保證期間，那麼，保證人雖然可以依據民法第 754 條規定，隨時通知銀行終止保證契約（最好以書面方式，例如存證信函），但是，對於保證契約終止以前已經發生的債務，仍須在保證金額範圍內負責，最高限額保證人千萬不要忽略上述權利喔！

此外，要提醒各位保證人，不要忘記您也是契約的當事人，也有權要求銀行交付乙份契約書或保證書的影本或複本喔！

\* 什麼是「最高限額抵押權」？

最高限額抵押權，是指由債務人或第三人提供其不動產為擔保，就債權人對債務人一定範圍內的不特定債權，在最高限額內設定的抵押權。





民眾向銀行辦理房屋貸款時，除了簽署借款契約書以外，如果約定提供房地設定抵押時，還必須完成一份「抵押權設定契約書」，這份契約書主要在約定借款人或第三人所提供的房地，到底擔保哪些債權，因此非常重要，為了讓民眾清楚瞭解抵押權擔保的債權範圍，地政機關規定，自 96 年 9 月 28 日起所辦理的抵押權登記，會在不動產謄本上面，記載抵押權的擔保債權範圍，所以，當您向銀行申辦房屋貸款時，可以自己向地政機關請領乙份抵押權登記完畢後的不動產謄本，更能清楚的瞭解抵押權的內容，如果發現有任何與銀行約定不符之處，也可以立即向銀行提出，而避免日後發生爭議。

\* 辦理銀行法第 12 條之 1 規定的「自用住宅放款」，有哪些有利於借款人及保證人的規定？

銀行法第 12 條之 1 所稱「自用住宅放款」係指具有完全行為能力之中華民國國民，目前確無自用住宅，為購置自住使用之住宅所為之金融機構貸款。

辦理前述自用住宅放款，借款人及保證人享有以下較有利的規定：

1. 銀行辦理自用住宅放款，不得要求借款人提供連帶保證人，但一般保證人不在此限。





2. 銀行已取得足額擔保時，不得再要求借款人提供一般保證人。銀行徵提一般保證人，限於對授信條件不足之補強，借款人主動向銀行提供保證人之情形。
3. 保證人之保證範圍應以一定金額為限。
4. 銀行不得要求一般保證人拋棄先訴抗辯權。
5. 除應先就借款人進行求償外，求償不足部分，如保證人有數人者，應就各該保證人平均求償之。

註：1. 依據銀行法第 12 條之 1，辦理房屋修繕、耐久性消費財產(包括汽車)、支付學費及其他個人之小額貸款，及信用卡循環信用等「消費性放款」，借款人及保證人亦適用上述規定。

2. 所謂「先就借款人進行求償」並不以民法第 745 條規定之「強制執行無效果」要件為限；於債權人經踐履相關求償程序(例如對債務人進行催收、調查財產狀況及向財政部財稅資料中心查調債務人納稅資料及財產資料等)可證實確屬無資力或不能償還者，即屬之。

※ 提醒您~

良好的信用必須用心經營

充分瞭解借款契約內容並做好理財規劃

就是維持信用的良方





※ 瞭解資訊，到哪裡查？

- \* 各銀行網站及客服專線
- \* 銀行公會網站「消費者專區」

[www.ba.org.tw](http://www.ba.org.tw)

總機 ( 02) 8596-2229

- \* 銀行局全球資訊網站「消費者園地」
- 不當催收檢舉專線 ( 02) 8968-9722

※ 心有千千結，到哪裡解？

- \* 各銀行客服或申訴專線
- \* 銀行公會單一申訴窗口

信用卡專線 (02) 8596-2333

其他業務專線 ( 02) 8596-2345

「消費金融無擔保債務協商委員會」

諮詢專線 ( 02) 8596-1629





※ 暴力催收及詐騙等非法行為，向誰申訴？

\* 暴力脅迫催收申訴專線：

內政部警政署 110 或 0800-000-110

\* 反詐騙諮詢專線 165



\* 借款人房貸工作底稿

	金融機構 1	金融機構 2	金融機構 3
房貸種類			
借款金額	借款金額\$_____	借款金額\$_____	借款金額\$_____
借款期間	計__年( 年 月 日~ 年 月 日)	計__年( 年 月 日~ 年 月 日)	計__年( 年 月 日~ 年 月 日)
借款利率	<input type="checkbox"/> 得隨時清償_____% <input type="checkbox"/> 限制清償期間_____%	<input type="checkbox"/> 得隨時清償_____% <input type="checkbox"/> 限制清償期間_____%	<input type="checkbox"/> 得隨時清償_____% <input type="checkbox"/> 限制清償期間_____%
利率調整頻率	每隔__月調整	每隔__月調整	每隔__月調整
利率調整通知方式			
總費用	總計\$_____	總計\$_____	總計\$_____
	細項：1.\$_____	細項：1.\$_____	細項：1.\$_____
	2.\$_____	2.\$_____	2.\$_____
總費用年百分率	_____%	_____%	_____%
每月還款金額	\$_____	\$_____	\$_____
試算每月還款金額佔月收入比例	_____%	_____%	_____%
辦理本項借款其他費用(前述總費用以外之代書費、火險及地震險費用等)	1. \$_____	1. \$_____	1. \$_____
	2. \$_____	2. \$_____	2. \$_____
	3. \$_____	3. \$_____	3. \$_____
提前清償違約金之計算	\$_____ x _____%	\$_____ x _____%	\$_____ x _____%
逾期還款違約金之計算	\$_____ x _____%	\$_____ x _____%	\$_____ x _____%
逾期還款遲延利息之計算	\$_____ x _____%	\$_____ x _____%	\$_____ x _____%
是否須保證人？	<input type="checkbox"/> 普通保證人 <input type="checkbox"/> 連帶保證人	<input type="checkbox"/> 普通保證人 <input type="checkbox"/> 連帶保證人	<input type="checkbox"/> 普通保證人 <input type="checkbox"/> 連帶保證人



## 使用電子銀行小秘訣

隨著網路蓬勃發展，愈來愈多的金融產品及服務都透過網路銀行提供，而以「網路釣魚」手法詐騙民眾個人資料也層出不窮，因此，消費者在享受網路銀行便利性的同時，更應重視交易的安全性，以及如何妥善保護個人資料（包括：姓名、出生年月日、身份證字號、學歷、銀行帳號等，所有足以識別該個人之資料），以降低個人資料被盜用的風險，保障自我權益。

註：電子銀行範疇涵蓋網路銀行、行動銀行及電話銀行等面向。

金管會提供您常見的各式「網路釣魚」手法及使用網路銀行的安全小秘訣，時時謹記這些小秘訣，就可多一層防護網，降低交易的風險。

壹、常見的各式「網路釣魚」手法：

一、發送暗藏木馬之電子郵件：

- \* 駭客發送之電子郵件中暗藏木馬程式，用以監測受害者的電腦，木馬程式可記錄受害者電腦的鍵盤敲擊記錄及螢幕畫面擷取圖，因而盜取受害者之電子郵件、聊天記錄及密碼等個人資料。木馬程式並可將受害者的網路行為傳出，以進一步分析利用。

二、註冊相似度極高之網域（網站）名稱：

- \* 駭客利用極為相似的字母或數字（如：英文字母小寫l與數字1、





英文字母n與h等)註冊與「正牌」銀行相似度極高的網域名稱，誘騙民眾誤上假網站，以網站陷阱的方式盜取受害者之「帳號」、「密碼」。

- \* 目前申請註冊網域無須受檢核，只要在網路註冊並付款後即可使用，故駭客透過架設假網站以誘使民眾誤入網路釣魚陷阱的案例層出不窮。

### 三、於假網站植入木馬程式：

- \* 當民眾點選駭客架設的假網站後，駭客利用暗藏網頁框架以隱藏惡意程式碼，讓民眾執行其預先上傳的數個網頁程式，再自動連回「正牌」的銀行網站，使民眾沒有感覺任何異樣，但實際上卻已執行了駭客暗藏的網頁程式碼，並已下載多個木馬程式於民眾的個人電腦，作為竊取電腦內個人隱私資料之用。

### 四、刊登網路關鍵字廣告服務：

- \* 駭客於各大入口網站的搜尋行銷服務刊登「關鍵字廣告」，民眾上網搜尋「網路銀行」、「金融資訊」等條件時，搜尋結果的最上方即出現駭客刊登的「關鍵字廣告」。
- \* 駭客刊登的「關鍵字廣告」係經過精心設計，一般民眾很難查覺該網站連結係假冒的網站。

### 貳、「木馬程式」的惡意行為：





## 一、盜取帳號、密碼及憑證等個人隱私資料：

- \* 當民眾連結不明網頁時，就會被下載木馬程式（包括遠端遙控功能及鍵盤側錄程式），側錄其上網時所輸入的帳號、密碼，並搜尋電腦所有磁碟是否存有憑證檔案後，將憑證及鍵盤操作紀錄的帳號、密碼傳送至遠端的駭客主控台。
- \* 駭客以取得的憑證、帳號及密碼，登入受害者的網路銀行及各式網站會員帳戶，即可盜取個人資料或任意轉帳。

## 二、蒐集特定對象資料進行客製化犯罪行動：

- \* 犯罪集團針對特定對象進行極為詳盡的資料蒐集並建檔，再利用該等資料運用社交攻擊手法，進一步取得其使用網路銀行、行動電話或語音電話服務所需的個人身分驗證資料。
- \* 藉由取得的個人身分驗證資料，假冒受害者以通過客服人員所提問的身分驗證資訊，並套出更多受害者的個人隱私資料，進行各種假冒身分的詐騙行為。

## 參、使用網路銀行的小秘訣：

### 一、確認網路銀行網址：

- \* 如果您不清楚銀行的正確網址，交易前請先打電話向往來銀行查詢，千萬不要透過其他不明網頁或是電子郵件連結，以免被偽造網站詐騙。





- \* 因使用網路服務，而須輸入您的個人資料前，請先確認該服務的安全性及合法性，避免進行未經授權的交易，而承擔損失風險。
- \* 隨時核對銀行帳戶明細，做好帳單管理，網路銀行交易完成後，應儘速檢核是否正確，一旦發覺或懷疑網路銀行帳戶、密碼未經授權而被他人使用時，立即以電話或其他約定方式通知銀行。

## 二、網路密碼的設定：

- \* 請勿使用「懶人密碼」（如：出生年月日、身分證字號或電話），儘量使用英文字母、數字及特殊符號的組合來設定密碼，此外，也請注意要定期更改密碼。
- \* 請勿將所有帳號都設定同樣的密碼，最好每個帳號都有單獨的密碼及登入資料，以減低被盜用的風險。
- \* 不要以個人相關資料（如：出生年月日、身分證字號或電話）做為密碼提示的問題或答案，避免犯罪集團蒐集個人相關資料後，即可利用密碼提示猜到密碼。

## 三、網路密碼的保管：

- \* 不要透過未加密的電子郵件寄送網路密碼及個人資料，以免遭駭客截取；且勿將個人隱私資料過度於網路上曝光，以免成為有心人士覬覦之對象。
- \* 儘量記住密碼及個人資料，不要寫在記事本、提款卡或存摺等上





面，更不要將密碼與存摺、卡片等置放於同一處，避免因未收妥疏忽而被竊取或窺視。

- \* 應提高警覺防範詐騙集團套取密碼及個人資料，例如：詐騙集團假冒銀行人員套問金融卡密碼，或假藉通知使用者資料過期需更新，以基於安全考量進行身分驗證為由，而套取帳號、密碼等個人資料。
- \* 使用網路服務時，千萬不要因懶惰或怕忘記密碼，而將密碼及登入資料儲存在電腦中，最好每次都自行鍵入較為安全。

#### 四、使用晶片金融卡及網路自動櫃員機(Web ATM)加強網路交易之安全：

- \* 以晶片金融卡進行網路交易時，個人密碼不會在網路上傳輸，扣款銀行是依據每筆交易一次有效的交易驗證碼，判斷是否同意完成交易，即使木馬程式或駭客在網路環節中盜錄交易資料、持卡人密碼，也無法製造偽卡或產製假交易。
- \* 民眾使用金融機構所提供之網路ATM服務進行交易時，金融機構會以SSL機制確保傳輸資料訊息的隱密性與完整性，可避免傳輸中的資料遭有心人士從中竊取或竄改。
- \* 若未持有晶片金融卡就無法完成網路ATM交易，因此晶片金融卡的安全性明顯強於傳統密碼控制，故請多加使用晶片金融卡於金





融機構所提供之網路ATM進行查詢、轉帳、購物、繳費、繳稅等交易。

- \* 民眾應於網路ATM交易完成後即取出卡片並妥善保管，避免因忘記取出造成遺失卡片的風險。

#### 五、使用行動電話、個人數位助理(PDA)及無線網路應注意事項：

- \* 使用行動電話及個人數位助理(PDA)進行網路交易前，請安裝防火牆及防毒軟體，並設定一個不易被猜解的密碼，同時請記得開啟加密功能，並備份資料，且於不使用或不需要藍芽功能（個人裝置間短距離通訊之無線傳輸技術）時，予以關閉，以避免他人意圖連結您的行動電話及PDA，進而竊取您的個人資料。
- \* 設定您的無線網路基地台時，請記得更改預設的密碼和使用者名稱，開啟加密功能，並請小心使用無線網路名稱及廣播網路名稱(SSID)，以減少每個有相容裝置的人可能和您的無線網路建立連結，截取您傳輸資料的風險。
- \* 使用公用的無線網際網路前，請關閉「檔案和印表機共享」及「電腦對電腦（點對點）傳輸網路」功能，清除「我的最愛」網路清單，加密所有檔案，且不要傳送敏感性的資料。

#### 六、使用電腦應注意事項：

- \* 請不要經由公用電腦（例：網咖、圖書館等）使用網路銀行服務，





如有必要，應隨時小心背後是否有人窺視。

- \* 離開座位前或使用網路銀行完畢後，記得按「登出」離開網頁，同時將網際網路選項中的Temporary Internet Files及記錄(history)刪除，再將視窗一一關閉。
- \* 請勿點選打開來路不明的電子郵件、賀卡及附件檔等，以避免駭客入侵您的電腦，竊取個人資料。
- \* 關閉個人電腦之分享檔案夾，避免個人或公務資料外洩，及被植入木馬程式的風險。
- \* 確保您的電腦有最新的安全更新程式（或稱patch 補丁程式）。
- \* 請於您的電腦加裝正版安全性防衛軟體（例：防火牆或防毒軟體），並隨時更新病毒碼，以減少木馬程式（後門程式）、病毒、蠕蟲及其他程式惡意碼入侵您的電腦，側錄個人資料。





## 存款應如何保障自身權益

- 小心非法吸金騙局

案例：林先生聽信其朋友之言，將其手上現金全數存在號稱可獲年息 10% 以上之地下投資公司，不久後，該投資公司確人去樓空，導致林先生血本無歸。

法規說明及案例解析：

1. 在國內只有依銀行法及相關法令規定向主管機構申請設立許可之金融機構，才能依銀行法及相關法令向不特定多數人收受存款，經營收受存款業務。
2. 在社會上常出現以高投資報酬向民眾吸收資金，或以高於市場利息向民間借貸，引誘民眾參與投資，惟依銀行法規定非銀行不得經營收受存款業務，且地下投資公司利用借款、收受投資、使加入為股東等名義，大量吸收社會資金行為，亦以收受存款論。爰就保障社會投資大眾權益及有效維護經濟金融秩序，若有發現前開違法吸金情事應立即向司法警察機關或檢調單位檢舉，以防治犯罪。
3. 只有依銀行法及相關法令規定向主管機構申請設立許可之金融機構，經存款保險公司核准參加存款保險後，其經營收受





之存款方受到存款保險保障。目前中央存款保險公司對要保機構每一存款人最高保額為新台幣 300 萬元整。

4. 林先生手中資金應選擇存在依法核准收受存款之金融機構，並確認該筆存款依法受到存保公司存款保險保障。至朋友推薦的投資或存款管道則應謹慎查明是否屬違法吸金行為。





## 使用信用卡應如何保障自身權益

### (一) 申請信用卡應挑選適合自己需求之發卡機構

案例：林小姐申請某家銀行之信用卡，收到卡片後，經與朋友談起，才發現不但沒有朋友所說的現金回饋，也沒有免費停車、加油優惠、購物或住宿優惠等，深為懊惱。

法規說明及案例解析：

1.申請信用卡前，應就下列事項多作比較，挑選適合自己需求的發卡機構，核卡後並應隨時注意各項優惠及契約內容之變動，以決定是否繼續持有該信用卡。

- (1) 發卡機構收取之各項費用及違約金計算方式。
- (2) 附加之優惠(如免費停車、現金回饋、機場免費或優惠接送、紅利積點贈品、加油優惠、購物或住宿優惠等)
- (3) 循環信用利率、起息日及計入循環信用本金之帳款。
- (4) 帳款疑義之處理程序(處理程序是否合理及對持卡人權益之保障程度)。
- (5) 卡片發生遺失、被竊等情形時，發卡機構與持卡人之風險負擔及處理程序(處理程序是否合理、持卡人應負擔之金額及責任起算之時點等)。





( 6 ) 發卡機構對於卡片使用限制 ( 如信用額度、信用額度之調整、最低應繳金額之調整、暫停使用卡片等 ) 之規定。

( 7 ) 是否提供刷卡消費簡訊通知之服務 ( 有部分發卡機構對持卡人一定金額以上之刷卡消費提供免費之簡訊通知，可有效降低被盜刷之風險 )

( 8 ) 契約終止之規定 ( 即持卡人要求終止或發卡機構強制停卡之相關規定 ) 。

( 9 ) 是否發行防偽度較佳之晶片卡 ( 晶片卡不易被側錄、偽造，安全性及防偽度均較磁條卡佳 )

2. 另收到信用卡後，如對所提供條件不滿意，不適合自己需求，依信用卡業務機構管理辦法規定，可於收到信用卡之日起 7 日內，通知發卡機構解除契約，發卡機構不得向持卡人請求負擔任何費用。

3. 銀行公會網站 ( [www.ba.org.tw](http://www.ba.org.tw) ) 亦會定期彙整各發卡機構循環信用利率及各項費用之相關資訊，消費者申請前亦可多加參考。

( 二 ) 收到信用卡後應立刻在卡片背面簽名，並妥善保管

案例：沈先生收到銀行核發之信用卡後，因當時過於忙碌，隨手一放，忘記立刻在信用卡背面簽名並妥善保管。次月，





竟收到銀行之信用卡帳單，忙找信用卡不著，始知該信用卡已遺失並被盜刷。

法規說明及案例解析：

- 1.信用卡持卡人在刷卡消費時，特約商店是以核對持卡人簽名是否與信用卡背面之簽名相符為準，因此，收到信用卡後應立刻在卡片背面簽名，並妥善保管，保管時勿與磁性物品放置一起，或用尖銳物品刮傷磁條或彎折卡片而使卡片無效，且不得轉借、轉讓或以其他方式讓第三人使用自己的信用卡。另應將預借現金密碼與信用卡分開放置，且不將密碼告知他人。
- 2.此外，依信用卡業務機構管理辦法及信用卡業務自律公約規定，發卡機構訂定信用卡定型化契約條款之內容，其對消費者權益保障之程度，不得低於主管機關發布信用卡定型化契約範本條款之標準。因此，收到銀行寄發之信用卡後，應立即再詳閱信用卡契約條款，並與金管會網站上所揭示之信用卡定型化契約範本相比較，如發現其內容對消費者權益之保障，低於信用卡定型化契約範本之標準，除可立即向金管會檢舉外，並可依信用卡業務機構管理辦法之規定，於收到信





用卡之日起 7 日內，通知發卡機構解除契約，發卡機構不得向持卡人請求負擔任何費用。

- 3.另發現卡片遺失、被竊或其他遭持卡人以外人士占有之情形，應儘速依信用卡契約有關卡片被竊、遺失或其他喪失占有之規定辦理掛失停用手續，並與發卡機構配合進行蒐證與調查。持卡人自辦理掛失停用手續時起前二十四小時以後被冒用所發生之損失，除有故意或過失外，概由發卡機構負擔（本案沈先生收到銀行核發之信用卡後，隨手一放，未立刻在信用卡背面簽名並妥善保管，應屬故意或過失）。辦理掛失手續前持卡人被冒用之自負額，依信用卡定型化契約範本之規定，以新台幣 3,000 元為上限。惟如屬在自動化設備預借現金部分，持卡人仍須自行負擔辦理掛失手續前之冒用損失，不適用前述自負額之約定。

### (三)信用卡附卡持有人不須就正卡持有人使用信用卡所生債務負連帶清償責任

案例：靳先生某日接獲銀行通知，稱其父向該銀行申請信用卡，並為靳先生申請附卡，因其父已累積數期未繳款，依信用卡契約規定，正卡持卡人或附卡持卡人就各別使用信





用卡所生應付帳款互負連帶清償責任，請靳先生償還其父所欠卡債，否則將訴請法院強制執行。

法規說明及案例解析：

依消費者保護法規定，企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則；定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。金管會已依消費者保護法規定之精神，要求各發卡金融機構自 98 年 7 月 10 日起刪除原信用卡契約條款中有關「附卡持卡人須就正卡持卡人之帳款負擔連帶清償責任」之約定（包括現行之契約及未來新訂之契約），意即「未來新申請之附卡持卡人」及「現行附卡持卡人對正卡持卡人契約修改後之新增債務部分」皆無須再負連帶清償責任。

(四) 刷卡消費應詳細核對金額、日期，並保留簽單；帳單有疑義時，應立即向發卡機構提出查帳要求

案例：羅小姐於收到銀行之信用卡帳單後，經詳看帳單上之消費金額，發現其中有幾筆消費，想不起在何處消費，懷疑是否被盜刷。

法規說明及案例解析：





- 1.使用信用卡消費時，一定要詳細核對簽單上日期、金額無誤後才可簽名。在刷卡過程中，卡片儘可能不要離開視線範圍。交易完成後，若須退貨或取消交易時，可要求特約商店將原帳單撕毀、或要求特約商店填寫退款單、或使用簽帳端末機作業辦理取消交易。若被拒絕或加計額外費用時，請記住商店名稱、地址、電話及發生時間，並詢問原因後，向簽帳單上所列示之收單機構檢舉，或報請發卡機構協助處理。
- 2.刷卡後應收受簽帳單存根，以便於收到帳單時可相互核對。連絡地址如有變更，應立即通知發卡機構；若逾期未收到帳單，應主動電請發卡機構補送，以免負擔額外費用。若因出國或其他原因不在通訊處所，應事先處理繳款事宜。
- 3.收到帳單經與簽單存根核對後，如對帳單有疑義（包括對帳款之疑義，以及預定商品或服務未獲提供、數量不符或預借現金未取得金錢或數量不符），應立即依信用卡契約有關帳款疑義處理之規定，檢附相關文件向發卡機構提出調閱簽帳單或主張扣款之要求，並暫停付款。
- 4.依信用卡業務自律公約規定，發卡機構對爭議款項應於受理後 14 日內回覆持卡人處理狀況或進度，調查期間應停止計算利息，當確定為持卡人責任時方得收取爭議處理期間之利





息；發卡機構在爭議款項尚未查明確實原因時，不得將該持卡人資料掛入金融聯合徵信中心不良檔。

(五) 持有信用卡切勿過度消費，以免無力償還帳款；若確無力償還債款，可經由債務協商，協助解決債務

案例：吳先生持有數家銀行之信用卡，因過度消費，無力償還帳款。

法規說明及案例解析：

1. 持有信用卡，應衡量自己的收入狀況，切勿過度消費，以免發生無力償還帳款，致信用貶落之情形。
2. 一旦因還款延滯遭強制停卡，並登入金融聯合徵信中心紀錄後，除非因發卡機構之誤登可將該筆紀錄更正外，持卡人如未清償欠款，強制停卡紀錄將自停卡日起揭露七年，即使已繳清欠款，該強制停卡紀錄仍將自欠款繳清之日起保留六個月，對於持卡人未來與金融機構之往來，將有重大影響。因此，持卡人如有無力還款之情形時，應立即主動與發卡機構連繫，商量可否調整還款時程，以免影響信用紀錄。

3. 民眾如有債務償還困難，建議可採行下列處理方式，以減輕債務負擔：





( 1 ) 個別協商：與個別金融機構進行協商，協調可能之還款方式。

( 2 ) 前置協商：民眾如無法負擔與個別金融機構協商之還款方式，在符合「消費者債務清理條例」( 以下簡稱消債條例 ) 前置協商機制申請資格之條件下，例如：未曾參與銀行公會消費金融案件無擔保債務協商機制，或曾參與前述債務協商惟未成立或已結清者，則可檢具相關申請文件，向最大債權金融機構申請前置協商，最大債權金融機構將依據民眾繳款能力訂定月付款金額，給予民眾更彈性之債務處理。相關問題可洽銀行公會網站 ( <http://www.ba.org.tw> ) 「消費者債務清理條例前置協商查詢專區」查詢。如民眾仍有疑義，亦可電洽銀行公會債務協商委員會諮詢，其服務專線( 02 )8596-1629。

( 3 ) 更生或清算：民眾如經前置協商不成立者，可依消債條例向法院聲請更生或清算程序，由法院進行裁定，以處理其債務，相關聲請狀暨表格、聲請程序及各地方法院輔導專線可至司法院網站( <http://www.judicial.gov.tw/> ) 查詢。

使用現金卡應如何保障自身權益





(一) 瞭解相關權利義務，慎選發卡機構，並應於核發現金卡前，請銀行承辦人當面宣讀主管機關所定，載有現金卡重要事項之宣告書後再於宣告書上簽名

案例：陳小姐申請某家銀行之現金卡，收到卡片後，經與朋友談起，才發現所要支付的利息負擔比朋友的發卡銀行收的還高。

法規說明及案例解析：

1. 在決定申請使用現金卡前，應先了解自己的經濟能力及所需負擔的財務責任、權利和義務。
2. 依金融機構辦理現金卡業務應注意事項規定，金融機構應於申請書及契約中以明顯字體充分揭露其借款利率、還款方式、對帳單之寄送方式、終止契約程序、各項費用、延滯期間利息及違約金之計算、違約處理程序等事項。因此，在決定申請使用現金卡後，應先選擇幾家發卡銀行索取申請書，分別就借款利率、還款方式、各項費用、延滯期間利息及違約金之計算等作比較，選擇適合自己需求的發卡銀行。
3. 申請現金卡時，應詳細閱讀申請書及契約中載明的所有權利義務事項。並了解申請書中相關案例所說明利息、違約金的





計算方式、起訖期間及利率。如有不明瞭之處，應請業務承辦人員詳細解說，直到完全了解為止。

4.另依金融機構辦理現金卡業務應注意事項規定，金融機構於核發現金卡前，應向申請人當面宣讀由主管機關所定，載有現金卡重要事項之宣告書後，由申請人及金融機構之人員在宣告書上簽名，以便申請人充分了解現金卡之重要權利義務事項。

(二)應正確使用現金卡，不宜多次小額提款，也不宜借款太久，避免造成財務負擔

案例：汪先生經申請持有某家銀行現金卡，非常高興，心想絕不能過度消費，造成財務負擔，因此，每次均小額提款新台幣 500 元，用完再提，三個月下來共提領 6 次，收到銀行對帳單後，才赫然發現光是提領手續費就要支付 600 元。

法規說明及案例解析：

1.大部分的現金卡每次提領皆須負擔動用手續費，宜依個人資金需求盡可能一次領足，勿將現金卡當作一般金融卡使用，一缺錢就去提領，避免增加手續費負擔。





2.現金卡是短期資金週轉工具，雖以日計息，但日積月累利息是相當可觀的，因此借款期間不宜太久，絕對不能用來投資，也不適宜做奢侈品的消費，要養成隨借隨還的觀念，在動用現金卡時，就應先規劃如何還款，避免提領超過個人還款能力的資金，造成沉重財務負擔。

(三) 若不想再用該銀行之現金卡，應依約定方式終止契約

案例：林小姐持有某家銀行之現金卡，因久未使用，心想既無須使用，為免影響個人其他貸款額度，乃將卡片剪斷寄回銀行。次月，向某銀行申請貸款，銀行員告訴林小姐，尚有某銀行之貸款未還，經查，始知為其原持有現金卡之契約可貸款額度。

法規說明及案例解析：

1.現金卡產品通常一年一約，屆期如持卡人未有表示終止契約的意思並經發卡銀行審核同意，持卡人不需另外換約即自動續約一年，其後每年屆期時亦相同。

2.如需終止現金卡契約，須依現金卡契約約定方式辦理，如：

可親至發卡銀行各分行或致電客服專線申請。使用電話申請的持卡人，後續仍需填寫「銷戶（或結清）申請書」，部份





銀行甚至還會再次核對申請資料與持卡人本人身份無誤後才可生效。因此終止契約手續並非比照信用卡作法，直接將卡片損壞使其不能使用，或剪斷寄回發卡銀行就生效。若未完成終止契約手續，持卡人在財團法人金融聯合徵信中心上還會留有貸款額度的紀錄。

